




Mentor transport en logistiek



Welkom


- Programma:
 - begeleiden
 - communiceren
 - beoordelen en rapporteren
 - bespreken huiswerkopdracht
- Nu eerst:
voorstellen en leerdoelen bepalen



2

Begeleiden


- Kennis
 - weten
 - bijvoorbeeld: uitleggen, beschrijven, noemen
- Vaardigheden
 - doen
 - bijvoorbeeld: tillen, laden, bedienen



3

Begeleiden

- Attitudes
 - zijn
 - bijvoorbeeld: hulpvaardig zijn, openstaan voor kritiek



4

Begeleiden

- OO
onbewust onbekwaam
- BO
bewust onbekwaam
- BB
bewust bekwaam
- OB
onbewust bekwaam



5

Begeleiden

- KD
 - kerntaken
 - werkprocessen
 - competenties
 - componenten
 - prestatie-indicatoren
- Prestatie-indicatoren
punten voor beoordelen van een
beginnend beroepsbeoefenaar



6

Communiceren

- Tweerichtingsverkeer
- Zender
- Ontvanger
- Boodschap
- Ruis



7

Communiceren

- Ruis
 - bij de zender: bijvoorbeeld op zichzelf gericht zijn, slecht afstemmen, informatie achterhouden, slecht verstaanbaar zijn
 - bij de ontvanger: bijvoorbeeld niet/slecht luisteren, op zichzelf gericht zijn, niet begrijpen
 - in de omgeving: te veel lawaai, slechte akoestiek, aanwezigheid van derden, tijdsdruk
- Interne en externe ruis



8

Communiceren

- Verbale communicatie:
 - schrijven
 - praten
- Non-verbale communicatie:
 - gebaren
 - intonatie
 - lichaamshouding



9

Communiceren

- Instructie geven algemeen
 - Focus op de voordelen: snel, weinig fouten, motivatie.
 - Houd rekening met ieders eigen manier van leren.
 - Zorg dat de lerende actief is.



10

Communiceren

- Tips voor instructie geven algemeen
 - Wees geduldig.
 - Pas uw taalgebruik aan de ander aan.
 - Houd instructies zo kort mogelijk.
 - Zet de belangrijkste punten eventueel op papier.



11

Communiceren

- Stap 1 Instructie geven: Voorbereiden
 - Wat kan/weet de ander al?
 - Wat moet hij straks kunnen?
 - Kunnen er moeilijkheden ontstaan?
 - Hoe zit het werk in elkaar?
 - Wat zijn de aandachtspunten?



12

Communiceren

- Tips voor: Voorbereiden
 - Maak een schema.
 - Probeer u zo goed mogelijk te verplaatsen in de ander.
 - Stel vragen en observeer voor een goede aansluiting.



13

Communiceren

- Stap 2 instructie geven: Uitleggen
 - Wat moet de ander straks globaal doen?
 - Wat gaat hij leren?
 - Hoe gaat hij het werk aanpakken?
 - Hoe gaat het werk stap voor stap?
 - Wat zijn aandachtspunten?
 - Snapt de ander de uitleg?



14

Communiceren

- Tips voor: Uitleggen
 - Vertel niet te veel in een keer.
 - Geef de ander de kans vragen te stellen.
 - Stel zelf vragen ter controle.



15

Communiceren

- Stap 3 instructie geven: Voordoen
 - Wat doe je precies voor?
 - Waarom doe je het zo?
 - Wat je samen of doe je het nog een keer voor?



16

Communicatie

- Tips voor: Voordoen
 - Doe niet te veel in een keer voor.
 - Geef de ander de kans vragen te stellen.
 - Stel de ander vragen ter controle.



17

Communiceren

- Stap 4 instructie geven: Nadoen en terugkoppelen
 - Wat gaat de ander doen?
 - Wat gaat goed en wat moet anders?
 - Is direct ingrijpen nodig voor de veiligheid?
 - Waarom ging iets fout?
 - Is er voldoende waardering voor het goede?
- Tip voor: Nadoen en terugkoppelen
 - Laat de ander eventueel ook zelf ontdekken.



18

Communiceren

- Stap 5 instructie geven: Nabespreken
 - Is de ander tevreden?
 - Wat vond hij wel en niet goed? Waarom?
 - Vond hij het leuk om te doen?
 - Bent u tevreden?
- Tip voor: Nabespreken
 - Maak direct concrete afspraken over het verder oefenen of over het geven van aanvullende instructie.



19

Communiceren

- Stap 6 instructie geven: Aanvullende instructies geven
 - Gaat u de instructie herhalen?
 - Was uw voorbereiding voldoende?
 - Is een andere manier van instructie geven verstandig?
 - Kan iemand anders beter instructie geven?



20

Communiceren

- Motiveren
 - een schouderklopje geven
 - zorgen voor voldoende afwisseling in het werk
 - zorgen voor passende verantwoordelijkheid
 - uitstralen dat fouten maken mag
 - betrokken zijn
 - voldoende aandacht geven
 - afspraken nakomen
 - altijd eerlijk en duidelijk zijn
 - openstaan voor suggesties



21

Beoordelen en rapporteren

- Doelen beoordelen
 - iemand informeren over zijn bekwaamheid
 - iemand informeren over zijn motivatie
 - zekerheid bieden/onveiligheid wegnemen
- Valkuilen
 - niet gericht of slechts naar één onderdeel kijken
 - vergelijken met anderen
 - Halo- of Horn-effect
 - te weinig gedrag bekijken



22

Beoordelen en rapporteren

- Waarneming
 - Een waarneming is objectief, onbevooroordeeld.
 - Rob komt op het werk en wacht af.
- Interpretatie
 - Een interpretatie wordt beïnvloed door bijvoorbeeld achtergrond, stemming, opvoeding.
 - Dat is zeker een lui type.



23

Beoordelen en rapporteren

- Feedback
 - terugkoppeling
 - positief en negatief
- Voorwaarden feedback
 - Zorg voor wederzijdse acceptatie en bereidheid.
 - Spreek alleen over waarneembaar gedrag.
 - Zorg voor de goede tijd en plaats.
 - Spreek alleen voor jezelf.
 - Let op de toon en de hoeveelheid.



24

Beoordelen en rapporteren

- Feedback geven
 - Beschrijf/benoem wat u ziet.
 - Geef het gevolg aan.
 - Geef aan hoe het gedrag van de ander overkomt.
 - Geef tips.
 - Controleer of de feedback duidelijk is.



25

Beoordelen en rapporteren

- Feedback ontvangen
 - Luister goed.
 - Vraag om verduidelijking.
 - Bedank.



26

Beoordelen en rapporteren

- WAKKER
 - Waarnemen
 - Aantekeningen maken
 - Klassificeren
 - Kwalificeren
 - Evalueren
 - Rapporteren



27

Beoordelen en rapporteren

- Conflicten hanteren
 - eigen belang versus belang van de ander
 - doordrukken
 - vermijden
 - aanpassen
 - compromis sluiten
 - onderzoeken



28